

Comercio electrónico en Paraguay: alcanzando metas

Rosa Elena María Di Martino Ortiz

Abogada. Notaria y Escribana Pública. Doctora en Ciencias Jurídicas por la Universidad Nacional de Asunción. Docente de Derecho Internacional Privado y Derecho de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la Universidad Católica "Ntra. Sra. de la Asunción" y en la Universidad Nacional de Asunción. Investigadora Jurídica. Abogada del estudio Berkemeyer Attorneys & Counselors
rosa.dimartino@berke.com.py

Abstract. La regulación normativa de la Sociedad de la Información en el Paraguay empieza en el año 2010, con la Ley de Firma Digital. El paso que se da en el 2013, con la promulgación de la Ley de Comercio Electrónico, constituye un hito en la historia normativa paraguaya, al introducir conceptos de responsabilidad de los proveedores, facturación electrónica y normas relativas a consumidores de servicios o productos adquiridos on line, hasta entonces, desconocidos. La Ley se reglamenta en el año 2014, así como también los llamados "monederos electrónicos" que, en el año 2013 ya habían movido en el país, USD 1300 millones.

The legal regulation of the Information Society in Paraguay started in 2010 with the Digital Signature Act. The step taken in 2013, with the enactment of the Electronic Commerce Act, a milestone in the Paraguayan normative story, introducing concepts of liability of providers, electronic billing and rules on consumers of services or products purchased on line hitherto unknown. The Act was regulated in 2014, as well as the so-called "electronic purses" which in 2013 had moved into the country, USD 1.3 billion.

Keywords: Comercio electrónico. Proveedores de servicios. Dinero electrónico. EMPES. Conversión. Reconversión. Ley. Decreto. Autoridad de aplicación. Protección de datos. Defensa del consumidor.

1 Introducción

La Sociedad de la Información requiere de herramientas jurídicas para funcionar correctamente y evitar una dictadura o quizás, una anarquía de la información, pero estas herramientas responden a políticas propias de los legisladores estatales y en el Paraguay, estas políticas no formaron parte de las agendas parlamentarias hasta que, en el año 2010, una nueva corriente empezó a producir cambios significativos que, finalmente, terminaron por transformar a la incipiente Sociedad de la Información paraguaya en una auténtica Sociedad de la Información, con todas las seguridades legales necesarias.

Las iniciativas parlamentarias no fueron autónomas, formaron parte de un proceso que incluyó a la sociedad civil, organizaciones académicas e instituciones públicas,

que hicieron un esfuerzo mancomunado para potenciar al Paraguay en todo sentido¹, incluido el jurídico e incluidas sus posibilidades de negocios on line. El movimiento, llamado por determinados sectores “primavera empresarial paraguaya”, continua dando frutos a través de actores cada vez más comprometidos y embuidos de un espíritu renovado, que decidieron dejar atrás las típicas costumbres derrotistas y cansinas del siglo XX y crear un nuevo Paraguay, fuerte, moderno, seguro y emprendedor².

La ley de comercio electrónico, promulgada en el 2013, reglamentada en el 2014 y plenamente vigente, es un botón que sirve como muestra de los pasos que se están dando. La historia juzgará si el entusiasmo va en dirección correcta³.

1.1 REDIEX

No puede empezar a hablarse de los logros económicos del Paraguay sin mencionar, aunque sea sucintamente de la Red de Inversiones y Exportaciones -REDIEX – organismo dependiente del Ministerio de Industria y Comercio, creado por Decreto N° 4328/2005 del Poder Ejecutivo para implementar el Plan Nacional de Exportación, que apunta a apoyar la exportación de los sectores más productivos del país mediante el trabajo en red con todos los sectores clave del gobierno, empresariado, universidades y organizaciones de la sociedad civil con el fin de generar acciones conjuntas que proyecten la exportación de productos y la captación de nuevas inversiones para el desarrollo social y económico del país. REDIEX tiene como objetivos impulsar el desarrollo económico y social del Paraguay a través de la promoción de las exportaciones, el mejoramiento del clima de negocios y la atracción de inversiones, de tal forma a generar puestos de trabajos y mejorar la calidad de vida de los paraguayos; para alcanzar estos fines, REDIEX utiliza como mecanismo el diálogo estratégico y el trabajo en red de los sectores privado, público y las universidades, enfocados a impulsar las exportaciones y atraer inversiones al país; construyendo y poniendo en marcha una agenda de políticas que incidan en la mejora de la competitividad de los sectores relacionados a la producción de bienes y servicios.

REDIEX trabaja en redes, a través de: Mesas Sectoriales, Atracción de Inversiones, Clima de Negocios y Promoción Internacional. Una de sus Mesas Sectoriales es la Mesa de TICs: El sector de Software y Servicios Informáticos ha sido elegido como sector estratégico para la economía del país porque está demostrado que ha generado empleos a mediano plazo y, que, a largo plazo, incentivará el uso de tecnologías, mejorará la imagen país y diversificará las exportaciones. Esta Mesa fue lanzada en el año 2005, un poco antes de que se iniciara la “primavera empresarial paraguaya”.

¹ BERKEMEYER, Alexander. *Why invest in Paraguay? Six good reasons*. Berkemeyer Attorneys & Counselors Newsletter. Diciembre, 2013. Página web: www.berke.com.py

² CABRERA, Laura. *Impressive growth of electronic transactions in Paraguay*. Lexology-ACC Library. Junio, 2014. Página web: www.lexology.com

³ DI MARTINO, Rosa Elena. *Closing the circle of security in electronic transactions*. Lexology-ACC Library. Junio, 2014. Página web: www.lexology.com

Según datos de REDIEX, algunas multinacionales que apostaron por Paraguay, son⁴:



En lo jurídico, el movimiento hizo que se modificara el Código Penal y se tipificaran los delitos informáticos, se promulgaran las leyes de firma digital y comercio electrónico⁵ y se reglamentara, además, el uso del dinero electrónico, cerrándose de a poco, el círculo empresarial-jurídico y activándose todos los atractivos del país.

1.2 La Ley de Comercio Electrónico

Busca regular el comercio y la contratación realizados a través de medios electrónicos o tecnológicamente equivalentes, entre Proveedores de Bienes y Servicios por vía electrónica, intermediarios en la transmisión de contenido por las redes de telecomunicaciones, las comunicaciones comerciales por vía electrónica y los consumidores o usuarios.

1.3 La reglamentación

La Ley se reglamenta por Decreto del Poder Ejecutivo 1165 de 2014, dentro del esquema descrito precedentemente. Los fundamentos del Decreto pueden resumirse de la siguiente manera: “El Gobierno Nacional se encuentra abocado a un régimen integral que contempla incorporaciones tecnológicas, procedimentales y jurídicas, a efectos de aportar de manera segura y sostenible al avance, progreso y consolidación de la gestión administrativa del Estado en pos de la instauración efectiva del Gobierno Electrónico y, por tanto, se reglamenta una ley que regula el comercio y la contratación realizados a través de medios electrónicos o tecnológicamente equivalentes, reconociendo los mismos efectos jurídicos previstos por el ordenamiento jurídico para los contratos escritos, siendo plenamente válidos los contratos celebrados por vía electrónica o a distancia”.

La Autoridad de Aplicación para dictar normas reglamentarias y velar por el efectivo cumplimiento de la Ley 4868/2013 y su Decreto reglamentario es la Dirección de Firma Digital y Comercio Electrónico del Ministerio de Industria y Comercio⁶.

⁴ Fuente: Página web oficial de REDIEX: www.rediex.gov.py. Última visita: 30.06.2014.

⁵ Puede ampliarse información en la página web oficial de la Secretaría Nacional de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones: www.senatic.gov.py

⁶ Página web oficial: www.acraiz.gov.py. Última visita: 30.06.2014.



2 Ley 4868/2013, de Comercio Electrónico

Hay muchas cosas que pueden decirse de la Ley 4868/2013, de Comercio Electrónico. Este recorrido pretende demostrar sus principales pilares, que constituyen, a su vez, los pilares de la Sociedad de la Información sólida que Paraguay está construyendo, en conjunción con la región y con las necesidades presentes y futuras de la población. Algunos aspectos quizás, queden en el tintero, sin embargo, incluso una visión panorámica es suficiente para denotar sus fortalezas y las implicancias que vienen tras ella.

En cuanto al ámbito de aplicación de la Ley 4868, éste incluye tanto proveedores establecidos en la República del Paraguay –proveedores con domicilio legal en territorio paraguayo o que el territorio paraguayo coincida con el lugar en que esté efectivamente centralizada la gestión administrativa y la dirección de sus negocios y, además, disponga de instalaciones o lugares de trabajo en los que realice toda o parte de su actividad de forma continuada o habitual- como a proveedores establecidos fuera del territorio de la República, cuando el destinatario de los productos o servicios tenga domicilio en el territorio en el Paraguay.

Existen dos supuestos de aplicación de la ley a proveedores domiciliados fuera del territorio de la República: a) cuando el destinatario de los productos o servicios tenga el carácter de consumidor según la legislación vigente; y, b) por acuerdo entre las partes.

Finalmente, el legislador opta por el concepto de domicilio, con lo que se logra mantener una sintonía con los conceptos fundamentales y las normas de conflicto del Derecho Privado Internacional que Paraguay comparte con Argentina y Uruguay,

desde los primeros Tratados de Montevideo de 1888-1889, renovados, posteriormente, en 1939-1940.

2.1 Registro

Para ser Proveedor de Bienes y Servicios por vía electrónica a distancia, la Ley no requiere autorización ni registro previo. No obstante, el Proveedor de Bienes y Servicios a distancia deberá incluir los datos necesarios para su identificación y ubicación por parte del Usuario o Consumidor, disposición que concuerda con lo prescripto por la Ley de Defensa del Consumidor de 1998.

Se dispone, además, que esta norma no afectará a los regímenes de autorización prevista en el ordenamiento jurídico para la prestación de otros servicios o provisión de bienes, que no tengan por objeto específico y exclusivo la prestación o provisión de los mismos por vía electrónica.

2.2 Deber de retención de datos de tráfico relativos a las comunicaciones electrónicas

Los Proveedores de Servicios de Intermediación y los Proveedores de Servicios de Alojamiento de Datos deberán almacenar los datos de conexión y tráfico generados por las comunicaciones establecidas durante la prestación de un servicio, por un período mínimo de 6 (seis) meses.

Sin embargo, el criterio Europeo es opuesto a la disposición paraguaya, puesto que, para el Tribunal de Justicia de la Unión, Europea, los datos recogidos en su conjunto pueden proporcionar indicaciones muy precisas sobre la vida privada de las personas cuyos datos se conservan, como los hábitos de la vida cotidiana, los lugares de residencia permanentes o temporales, los desplazamientos diarios u otros, las actividades realizadas, las relaciones sociales y los medios frecuentados.

Para el cumplimiento de lo dispuesto por la ley paraguaya, los datos serán almacenados únicamente a los efectos de facilitar la localización del equipo terminal empleado por el usuario para la transmisión de la información.

Los Proveedores de Servicios de Alojamiento de Datos deberán almacenar sólo aquellos datos imprescindibles para identificar el origen de los datos alojados y el momento en que se inició la prestación del servicio.

No podrán utilizar los datos almacenados para fines distintos a los que estén permitidos por la Ley, y deberán adoptar medidas de seguridad apropiadas para evitar su pérdida o alteración y el acceso no autorizado a los mismos⁷.

⁷ Este *deber de retención* reñiría con la tendencia adoptada en Europa, tras la decisión del Tribunal de Justicia Europeo que, en abril de 2014 declaró *inválida* la Directiva comunitaria de 2006 sobre conservación de datos, considerando que se inmiscuye de manera especialmente grave en los derechos fundamentales al respeto a la vida privada y a la protección de datos de carácter personal. Fuente: www.elmundo.es. Última visita: 24.04.2014

2.3 Facturas y comprobantes electrónicos de pago

Otro logro que merece la pena mencionar fue la definitiva implementación de la, la factura electrónica al comprobante electrónico de pago, como obligación impuesta a los Proveedores de Bienes y Servicios por vía electrónica a distancia a quienes realicen transacciones comerciales con ellos.

La factura electrónica emitida por los Proveedores de Bienes y Servicios tendrá la misma validez contable y tributaria que la factura convencional, siempre que cumplan con las normas tributarias y sus disposiciones reglamentarias.

Para las transacciones realizadas entre los administrados y el Estado paraguayo, aquellos mensajes de datos que demuestren la realización de un pago a alguna entidad pública y su validez surtirá efectos, tanto contables como tributarios, serán consideradas facturas de pago.

La ley obliga a todas las entidades de la Administración Pública Central, entes descentralizados, autónomos y autárquicos, así como las Municipalidades, Gobernaciones y todas las demás Instituciones del Poder Ejecutivo, Legislativo y Judicial, a promover la vigencia de los comprobantes de pago electrónico, en las transacciones que se realicen por vía electrónica con los administrados; adecuándose a las disposiciones reglamentarias para que los mismos tengan validez contable y fiscal.

Actualmente, en el Paraguay, la factura electrónica se encuentra en fase de prueba en la Secretaría de Estado de Tributación, dependiente del Ministerio de Hacienda.

2.4 Infracciones

Las infracciones de los preceptos de esta Ley se calificarán como muy graves, graves y leves:

2.4.1 Son infracciones muy graves:

- a) El incumplimiento de la obligación de suspender la transmisión, el alojamiento de datos, el acceso a la red o la prestación de cualquier otro servicio equivalente de intermediación, cuando una autoridad competente lo ordene.
- b) El incumplimiento de la obligación de retener los datos de tráfico generados por las comunicaciones establecidas durante la prestación de un servicio de la sociedad de la información.
- c) La utilización de los datos personales, para fines distintos de los señalados en la autorización, transmisión o contrato en que fueron obtenidos.

2.4.2 Son infracciones graves:

- a) El incumplimiento de las obligaciones de los Proveedores de Bienes y Servicios establecidas en el Título II Capítulo II, así como las establecidas en los artículos 15, 16, 17, 21, 22, 23, 26 y 28 de la Ley.
- b) La reiteración de las infracciones leves.

2.4.3 Son infracciones leves:

- a) El incumplimiento de todas las demás disposiciones contenidas en la Ley que no han sido tipificadas como infracciones graves o muy graves.

2.4.4 Infracciones a la Ley de Defensa del Consumidor.

La ley de defensa del consumidor⁸ se aplicará en forma supletoria a la ley 4868/2013, por lo que las infracciones a la misma por parte de un proveedor de bienes y servicios, serán sancionadas por la misma Autoridad de Aplicación, conforme dicha ley y sin perjuicio de las sanciones aplicables en virtud de la ley de comercio electrónico.

2.4.5 Sanciones

Sin perjuicio de las sanciones establecidas en la normativa de defensa del consumidor, se establecen sanciones de 200 a 1000 jornales mínimos diarios.⁹

Otras sanciones son la publicación de la sentencia que lo sanciona, a costa del infractor.

Y, en los casos más graves, cuando las infracciones sancionables hubieran sido cometidas por proveedores de bienes y servicios establecidos en el exterior y en los casos de reincidencia de los proveedores de bienes y servicios establecidos en la República del Paraguay, el órgano que hubiera impuesto la correspondiente sanción ordenará a los Proveedores de Servicios de Intermediación que tomen las medidas necesarias para impedir el acceso a los servicios ofrecidos por los infractores por un período de hasta 2 (dos) años, en el caso de infracciones muy graves; de 1 (un) año en el de infracciones graves; y de 3 (tres) meses en el de infracciones leves.

La ley prevé también medidas de carácter provisional, que incluyen la suspensión temporal de la actividad del proveedor por un plazo no mayor de 5 (cinco) días hábiles. Dentro de este plazo, la Autoridad Competente iniciará las acciones judiciales correspondientes para obtener el cese de las violaciones a la ley. Las Asociaciones de Consumidores, conforme lo dispone la ley respectiva, tendrán facultades de iniciar las acciones judiciales correspondientes y solicitar las medidas de carácter provisional que correspondan.

En el caso que la medida de carácter provisorio impuesta al proveedor no fuera cumplida, la Autoridad Administrativa Competente podrá imponer una multa diaria de 100 (cien) jornales mínimos por cada día que dure el incumplimiento y ordenar el precinto, depósito o incautación de registros, soportes y archivos informáticos y de

⁸ Ley 1334/1998. Puede consultarse en la página web oficial de la Honorable Cámara de Senadores de la República del Paraguay: www.senado.gov.py. Última visita: 30.06.2014.

⁹ En el Paraguay, el jornal mínimo diario es el equivalente a USD 16,00, de conformidad con el Decreto del Poder Ejecutivo 1324/2014, reglamentado por Resolución 84/2014 del Vice Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Los montos quedaron establecidos de la siguiente manera: 1) Salario mínimo mensual para actividades diversas: Gs. 1.824.055 (USD 410,00), y, b) Salario por día: Gs. 70.156 (USD 16,00). Fuente: Alianza Consultores: www.leyes.com.py. Última visita: 30.06.2014.

documentos en general, así como de aparatos y equipos informáticos de todo tipo utilizados por el infractor.

3 Derecho de retracto, solución de conflictos y protección de datos personales

Únicamente en los siguientes casos, el consumidor o usuario no podrá ejercer su derecho de retracto:

- a) Cuando los artículos hayan sido elaborados de acuerdo a las especificaciones provistas por el consumidor o usuario o cuando aquéllos hayan sido personalizados;
- b) En casos de productos que por sus características no puedan ser devueltos o que se deterioren rápidamente;
- c) Si lo adquirido son grabaciones de audio, video o el software cuyas envolturas han sido abiertas por el consumidor o usuario, salvo que su contenido fuera distinto al indicado en la envoltura;
- d) Cuando lo adquirido sean periódicos o revistas;
- e) Por el alojamiento, transporte, servicio de banquetes y los servicios recreativos programados para una fecha específica; salvo que mediare una notificación de retractación, con un mínimo de 5 (cinco) días hábiles de antelación; y,
- f) En casos de contratos de seguro de viaje y equipaje, así como otros contratos de seguro de corta duración.

Es importante destacar que la ley obliga al Ministerio de Industria y Comercio, como Autoridad de Aplicación, promover la conciliación, la mediación y cualquier otro medio alternativo para la resolución de conflictos, en lugar de la vía judicial, lo cual agiliza las transacciones comerciales electrónicas.

Con referencia a la protección de datos personales, la ley tipifica como infracción muy grave el uso de datos personales para fines distintos a los indicados y, en todo momento, ley y decreto reglamentario, refieren a dicha protección, imponiendo al proveedor, no solo el deber de establecer mecanismo de protección adecuados, sino de informar al consumidor las políticas de privacidad y el nivel de seguridad utilizado para la protección de sus datos personales.

Con relación a la protección de datos personales, ésta sería la única materia pendiente que las autoridades nacionales tienen con los habitantes de la Sociedad de la Información paraguaya.

Las leyes de protección de datos se remontan a los años 2001 y 2002 y el principal escollo que presentan es el hecho de que, por haber sido promovidas por entidades de gestión de cobros, las mismas se concentran de manera excesiva en datos patrimoniales, tanto en su difusión, como en su cancelación y rectificación, dejando de lado a otros datos personales tan sensibles como los patrimoniales, que, al final de cuentas, serán valorados por los Jueces y Magistrados de la República, como ocurrió en el año 2013, cuando la Corte Suprema de Justicia, resolvió en el caso: *Acción de Inconstitucionalidad en el juicio: Defensoría del Pueblo c/ Municipalidad de San*

*Lorenzo s/ amparo. Año 2008 – N° 1054*¹⁰. En dicha oportunidad y, el máximo tribunal del país, tuvo que realizar su propia clasificación jurisprudencial de datos personales, a falta de legislación puntual.

Esta infracción *muy grave* relacionada con el uso de los datos personales para fines distintos a los indicados, quedaría, finalmente, en aguas de borraja, en tanto y en cuanto la legislación paraguaya sobre la materia no se normalice en consonancia con las tendencias de la región.

4 Dinero electrónico y EMPES

Por Resolución N° 6 del 13 de marzo de 2014, el Banco Central del Paraguay reguló el uso del dinero electrónico o “monedero electrónico”, a través de empresas de telefonía celular, creando las Entidades de Medios Electrónicos de Pago o EMPES, las que constituyen un perfecto complemento para las operaciones de comercio electrónico.

Algunas características del dinero electrónico, que aportan conveniencia, son que éste es generado y almacenado en un dispositivo electrónico o en un sistema informático y es utilizable a través de servicios de telecomunicaciones, tales como: teléfono móvil, Internet u otros dispositivos de acceso o equipos similares; el dinero electrónico es aceptado como medio de pago por personas físicas o jurídicas distintas a la EMPE y por esta misma, además de ser proveído por un importe igual al de los fondos recibidos. Deducidas las comisiones y otros cargos legalmente aplicables; finalmente, el dinero electrónico es reconvertible a dinero en efectivo por la EMPE, en cualquier momento, según el valor almacenado electrónicamente, no constituye depósito bancario y no genera intereses. El valor monetario del dinero electrónico solo podrá estar expresado en moneda nacional (Guaraní-Gs.).

Las operaciones con dinero electrónico permitidas son: conversión, reconversión, pagos, transferencias electrónicas no bancarias y otros servicios autorizados por el Banco Central del Paraguay.

Si bien es cierto que el titular solo podrá tener una cuenta de dinero electrónico por cada EMPE, perfectamente identificada, el saldo no podrá superar, en ningún momento, el equivalente a 40 jornales mínimos diarios, de conformidad con normas de la Secretaría de Prevención de Lavado de Dinero o Bienes.

Esta disposición no constituye, de ningún modo, una limitación, sino que por el contrario, solamente intenta estar en consonancia con el ordenamiento nacional en materia de prevención del lavado de dinero, a la vez que fomenta la inclusión financiera de más personas, por lo que, en caso que el titular de una cuenta en una EMPE desee realizar transacciones de mayor volumen, necesariamente deberá habilitar una cuenta dentro del sistema bancario nacional, a la que podrá acceder, incluso, a través de medios telemáticos.

¹⁰ Texto completo en la página web oficial de la Corte Suprema de Justicia: <http://www.csj.gov.py/jurisprudencia/>

5 Reflexiones finales

Los avances legislativos que ha venido experimentando el Paraguay a partir del año 2010, han servido para apuntalar, no solo la economía del país, sino la imagen misma de un territorio que, años atrás, era desconocido para inversionistas. Ejemplos como los de la Ley de Comercio Electrónico, denotan la intención de que el país quiere modernizarse y entrar de lleno a “las grandes ligas”. Estos esfuerzos complementan la actividad privada, en beneficio de toda la población.

Cada avance significativo es un paso más que se da en pro de la integración, a pesar de las fallas que algunos mecanismos de integración han tenido en la historia reciente.

El comercio electrónico y su regulación son peldaños que forman la escalera de la Sociedad de la Información sólida, segura y activa y que, desgraciadamente, sin educación permanente, a partir de los niveles escolares más básicos, nunca va a terminar de despegar.

Referencias

1. Página web oficial del Ministerio de Industria y Comercio: www.mic.gov.py
2. Página web oficial de REDIEX: www.rediex.gov.py
3. Página web oficial de la Dirección de Firma Digital y Comercio Electrónico del MIC: www.acraiz.gov.py
4. Página web de la Cámara Paraguaya de Comercio Electrónico: www.capade.org.py
5. Página web oficial del Banco Central del Paraguay: www.bcp.gov.py
6. Página web oficial de la Secretaría de Prevención del Lavado de Dinero o Bienes: www.seprelad.gov.py
7. Página web oficial de la Corte Suprema de Justicia del Paraguay: www.csj.gov.py
8. Página web del diario español EL MUNDO: www.elmundo.es
9. Página web de Lexogoly-ACC: www.lexology.com
10. Página web de Berkemeyer Attorneys & Counselors: www.berke.com.py
11. Página web oficial de la Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones: www.senatic.gov.py
12. Portal de información legislativa de Alianza Consultores: www.leyes.com.py
13. Página web oficial de la Honorable Cámara de Senadores de la República del Paraguay: www.senado.gov.py

Apéndice

Obligaciones de los Proveedores de Bienes y Servicios, de Servicios de Intermediación, de Alojamiento de Datos, de Enlace y de Copia Temporal, por vía electrónica, previstas por la Ley 4868/2013:

Artículo 7°.- Información. El Proveedor de Bienes y Servicios por vía electrónica a distancia estará obligado, sin perjuicio de las disposiciones establecidas en la normativa de Defensa del Consumidor, a poner a disposición de los destinatarios del

servicio y la autoridad de aplicación de forma permanente, fácil, directa y gratuita, la siguiente información:

1. denominación social, el domicilio, el nombre de el o los propietarios, la dirección electrónica y números de teléfono;
2. el nivel de seguridad y la política de privacidad utilizado para la protección permanente de los datos personales;
3. copia electrónica del contrato;
4. en el caso que determinada actividad esté sujeta a un régimen de autorización, licencia, habilitación previa o similar, los datos de la misma así como la referencia de la autoridad de control competente;
5. características del producto o servicio ofrecido de acuerdo a su naturaleza;
6. el modo, plazo, las condiciones y la responsabilidad por la entrega del producto o realización del servicio;
7. el plazo, extensión, características y condiciones de la garantía del producto cuando ello corresponda;
8. el procedimiento para la cancelación del contrato y el completo acceso a los términos del mismo, antes de la confirmación del contrato;
9. procedimiento para devolución, cambio, política de reembolso, indicando plazo y cualquier otro requisito que derive del mencionado proceso;
10. el precio del producto o servicio, moneda, modalidades de pago, valor final, costo del flete, y cualquier otro costo relacionado con la contratación;
11. las advertencias sobre posibles riesgos del producto;
12. el Proveedor de Bienes y Servicios deberá otorgar al Consumidor o Usuario, en forma clara, precisa y de fácil acceso, los medios técnicos para identificar y corregir errores en la introducción de datos, antes de efectuar la transacción. Además, un mecanismo de confirmación expresa de la decisión de efectuar la transacción, a los efectos de que el silencio del Consumidor no sea considerado como consentimiento; y,
13. el Proveedor deberá indicar al Consumidor, en su sitio de Internet, la legislación de Defensa del Consumidor aplicable al mismo y la dirección electrónica de la Autoridad de Aplicación de la presente Ley.

Artículo 8º.- Error en las comunicaciones electrónicas. Cuando una persona física cometa un error al introducir los datos de una comunicación electrónica intercambiada con el sistema automatizado de mensajes de otra parte y dicho sistema no le brinde la oportunidad de corregir el error, esa persona, o la parte en cuyo nombre ésta haya actuado, tendrá derecho a retirar o retractarse de la parte de la comunicación electrónica en que se produjo dicho error, si:

1. la persona, o la parte en cuyo nombre haya actuado esa persona, notifica a la otra parte el error tan pronto como sea posible después de haberse percatado de éste y le indica que lo ha cometido; y si
2. la persona, o la parte en cuyo nombre haya actuado esa persona, no ha utilizado los bienes o servicios recibidos, ni ha obtenido ningún beneficio adicional, si los hubiere.

Artículo 9º.- Obligación de los Proveedores de Servicios de Intermediación. Los Proveedores de Servicios de Intermediación consistentes en la prestación de servicios de acceso a Internet, estarán obligados, sin perjuicio de las disposiciones vigentes sobre los Servicios de Acceso a Internet y Transmisión de Datos establecidas por la Autoridad Competente, a:

1. informar a sus clientes de forma permanente, fácil, directa y gratuita, sobre los diferentes medios de carácter técnico que aumenten los niveles de la seguridad de la información y permitan, entre otras cosas, la protección frente a virus informáticos y programas espía, y la restricción de los correos electrónicos no solicitados;
2. informar sobre las herramientas existentes para el filtrado y restricción del acceso a determinados contenidos y servicios no deseados en Internet o que puedan resultar nocivos para la niñez y la adolescencia. Esta obligación de información se tendrá por cumplida si el correspondiente Proveedor incluye la información exigida en su página o sitio principal de Internet.
3. suspender el acceso a un contenido o servicio cuando un órgano competente, en ejercicio de las competencias que legalmente tenga atribuidas, requiera que se interrumpa la prestación de un servicio o que se retire algún contenido que vulnere lo dispuesto en el Artículo 6º.

Artículo 10.- Deber de retención de datos de tráfico relativos a las comunicaciones electrónicas. Los proveedores de servicios de intermediación y los proveedores de servicios de alojamiento de datos deberán almacenar los datos de conexión y tráfico generados por las comunicaciones establecidas durante la prestación de un servicio, por un período mínimo de 6 (seis) meses, en los términos establecidos en este artículo. Para el cumplimiento de lo dispuesto en este artículo, los datos serán almacenados únicamente a los efectos de facilitar la localización del equipo terminal empleado por el usuario para la transmisión de la información. Los proveedores de servicios de alojamiento de datos deberán almacenar sólo aquellos datos imprescindibles para identificar el origen de los datos alojados y el momento en que se inició la prestación del servicio. No podrán utilizar los datos almacenados para fines distintos a los que estén permitidos por la ley, y deberán adoptar medidas de seguridad apropiadas para evitar su pérdida o alteración y el acceso no autorizado a los mismos.

Artículo 11.- Responsabilidad de los Proveedores de Servicio de Intermediación. Cuando se preste un servicio de intermediación, donde los datos son facilitados por el destinatario del servicio, el proveedor del servicio no será considerado responsable por la información transmitida, siempre y cuando:

1. la transmisión no fuera originada por ellos;
2. no hubiesen modificado los datos; o,
3. no hubiesen realizado la selección de los datos o de los destinatarios de dichos datos.

El presente artículo no afectará a la posibilidad de que un tribunal o autoridad administrativa exija al proveedor poner fin a una infracción o que la impida. No se entenderá por modificación la manipulación estrictamente técnica de los archivos que alberguen los datos, cuando ella tenga lugar durante su transmisión.

Artículo 12.- Responsabilidad de los proveedores de servicio de alojamiento de datos. Cuando se preste el servicio de almacenamiento de datos facilitados por el destinatario del servicio, el proveedor no será responsable de los datos almacenados a petición del destinatario, siempre y cuando el destinatario del servicio no actúe bajo la autoridad o control del proveedor y a condición de que:

1. el proveedor no tenga conocimiento de que la actividad o la información es ilícita; o,
2. en cuanto tenga conocimiento de ello, el proveedor actúe con prontitud para retirar los datos o hacer que el acceso a ellos sea razonablemente bloqueado.

Artículo 13.- Responsabilidad de los proveedores de enlace. Los proveedores de enlace no serán responsables por la información que dirijan a los destinatarios de sus servicios, siempre que:

1. no tengan conocimiento efectivo de la actividad o la información que remiten es ilícita o lesiona bienes y derechos de terceros; o,
2. cuando tomen conocimiento de la situación, actúen con diligencia para suprimir o inutilizar el enlace correspondiente.

Se entenderá que el proveedor tiene el conocimiento efectivo a que se refiere el inciso 1), cuando un órgano competente haya declarado la ilicitud de los datos, ordenado su retirada o que se imposibilite el acceso a los mismos o se hubiera declarado la existencia de la lesión y el proveedor conociera la correspondiente resolución; sin perjuicio de los procedimientos de detección y retiro de contenidos que los proveedores apliquen en virtud de acuerdos voluntarios y de otros medios de conocimiento efectivo que pudieran establecerse. La exención de responsabilidad establecida en el presente artículo no operará en el supuesto de que el destinatario del servicio actúe bajo la dirección, autoridad o control del proveedor que facilite la localización de esos contenidos.

Artículo 14.- Responsabilidad de los proveedores de servicio de copia temporal. Los proveedores de servicio de copia temporal, no serán responsables por el contenido de los datos ni por la reproducción temporal de los mismos si:

1. no modifican la información;
2. permiten el acceso a ella sólo a los destinatarios que cumplan las condiciones impuestas a tal fin, por el destinatario cuya información se solicita;
3. retiran la información que hayan almacenado o hacen imposible el acceso a ella, en cuanto tengan conocimiento efectivo de cuanto sigue:
 - 3.1 que ha sido retirada del lugar de la red en que se encontraba inicialmente;

- 3.2 que se ha imposibilitado el acceso a ella; o,
- 3.3 que un tribunal o autoridad competente ha ordenado retirarla o impedir que se acceda a ella.

Artículo 15.- De las medidas tecnológicas de los proveedores de servicio de intermediación. Todo proveedor de servicio de intermediación debe contar con los mecanismos tecnológicos necesarios para:

- 1. bloquear la oferta de servicios de cualquier proveedor cuando así le sea ordenado por una autoridad competente, ya sea en ejercicio de medidas cautelares o en ejecución de resoluciones firmes;
- 2. brindar asesoría e información a los usuarios y consumidores de servicios; y,
- 3. la recepción y tramitación de quejas.

Artículo 16.- Derechos de Propiedad Intelectual. En el caso que algún contenido sea divulgado o hecho público en violación a los Derechos de Propiedad Intelectual de algún tercero, éste podrá solicitar a los proveedores que han hecho posible esta divulgación, que los mismos retiren dicho contenido de la red de Internet. Todos los proveedores deberán establecer un mecanismo de retiro de la red de contenidos que violen las disposiciones legales referentes a Derechos de Autor y Derechos Conexos, así como los de Propiedad Industrial. Este mecanismo debe ser público y accesible a cualquier usuario.

Artículo 17.- Derecho de reembolso por variación entre lo ofertado y lo recibido. Todos los proveedores de bienes y servicios deberán establecer un mecanismo de reembolso del dinero pagado por el consumidor o usuario, en caso que el mismo no recibiera el producto o servicio publicitado en el tiempo, cantidad y calidad prometidos, siempre y cuando ejerza este derecho a través del reclamo, en un plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles de recibidos los bienes o servicios. Este mecanismo debe ser público y accesible a cualquier usuario. La presente disposición no limita, disminuye ni excluye las responsabilidades penales que pudieran surgir por el actuar del proveedor.

Artículo 18.- Notificación de una infracción a derechos de terceros. Se entenderá que se tiene conocimiento efectivo de una infracción a derechos de terceros cuando se reciba una notificación de la infracción en virtud de la presente ley, de parte de un órgano competente, ya sea administrativo o judicial, que haya declarado la ilicitud de los datos, ordenado su retiro o que se imposibilite el acceso a los mismos; y el prestador conociera la correspondiente resolución; sin perjuicio de los procedimientos de detección y retiro de los contenidos, que los prestadores apliquen en virtud de acuerdos voluntarios u otros medios de conocimiento efectivo que pudieran implementarse.

Artículo 19.- Designación de representante y procedimiento de notificación de alegaciones de infracciones o lesiones a derechos de terceros. La limitación a las responsabilidades establecidas en la presente ley, sólo podrán ser invocadas por los Proveedores de Bienes y Servicios si

1. los mismos han designado un representante para la recepción de notificaciones de reclamos por infracción a derechos de terceros y permiten el contacto con el Representante a través de su servicio, incluyéndolo en su sitio web en una ubicación accesible al público; y,
2. proporcionando a la Autoridad de Aplicación de la presente ley el nombre, dirección, teléfono y correo electrónico del representante, así como cualquier otra información que dicha autoridad pudiera considerar pertinente requerir, constituyendo éste un domicilio especial y procesal a los efectos de la aplicación de la presente ley.

Artículo 20.- Régimen jurídico. Las comunicaciones comerciales y las ofertas promocionales por vía electrónica se regirán por la presente ley, sin perjuicio de las otras leyes aplicables a la materia.

Artículo 21.- Identificación de las comunicaciones comerciales, ofertas promocionales y concursos por vía electrónica. Las comunicaciones comerciales realizadas por vía electrónica deberán ser claramente identificables como tales, en el inicio de las mismas, así como la persona física o jurídica en nombre de la cual se realizan.

Artículo 22.- Obligación de los proveedores de bienes y servicios. Los proveedores de bienes y servicios deberán ofrecer al consumidor o usuario la posibilidad de oponerse a la utilización de sus datos con fines promocionales, mediante un procedimiento sencillo y gratuito, tanto en el momento de la recolección de los datos, como en cada una de las comunicaciones comerciales que le dirija.